

**NASKAH PUBLIKASI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA  
BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS KOM YOS SUDARSO PONTIANAK  
TAHUN 2015**

**ANIS KOMALA**

**I11112041**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2016**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA  
BPJS KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS KOM YOS SUDARSO PONTIANAK  
TAHUN 2015**

**ANIS KOMALA  
NIM. I11112041**

**NASKAH PUBLIKASI**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2016**

**LEMBAR PENGESAHAN  
NASKAH PUBLIKASI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS  
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS KOM YOS SUDARSO PONTIANAK  
TAHUN 2015**

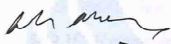
Tanggung Jawab Yuridis Material Pada

ANIS KOMALA  
NIM. I11112041

Disetujui oleh

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

  
drg. Multi Juto Bhatarendro, MPPM

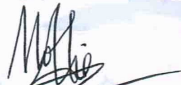
NIP. 19640714 198812 1 002

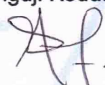
  
dr. Ita Armyanti

NIP. 19811004 200801 2 011

Penguji Utama

Penguji Kedua

  
dr. Novie Nurbeti, MMR  
NIP. 19841130 201212 2 001

  
dr. Abror Irsan, MMR  
NIP. 19851111 201012 1 004

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura



dr. Arif Wicaksono, M. Biomed  
NIP. 19831030 200812 1 002

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS  
KESEHATAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
KOM YOS SUDARSO PONTIANAK TAHUN 2015**

Anis Komala<sup>1</sup>; drg. Multi Juto Bhatarendro, MPPM<sup>2</sup>; dr. Ita Armyanti<sup>3</sup>

**Abstrak**

**Latar Belakang.** Puskesmas dalam alur pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat primer sebelum pasien mendapatkan rujukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai layanan kesehatan sekunder dari pola pelayanan kesehatan berbasis BPJS Kesehatan. **Tujuan.** Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak tahun 2015. **Metodologi.** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Responden dalam penelitian ini adalah pasien peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak sebanyak 99 orang. **Hasil.** Hasil penelitian menunjukkan dari 99 responden, 84 orang (84,8%) menyatakan Puas (skor >75%), dan 15 orang (15,2%) menyatakan Cukup Puas (skor 45-75%). **Kesimpulan.** Tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak Tahun 2015 dikategorikan Puas (skor rata-rata 85,80%).

**Kata Kunci.** Puskesmas, pelayanan kesehatan, BPJS Kesehatan

---

1. Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak, Kalimantan Barat. Email: [aniskomala94@gmail.com](mailto:aniskomala94@gmail.com)
2. Badan Lingkungan Hidup Kota Pontianak, Kalimantan Barat.
3. Departemen Farmakologi, Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura, Pontianak, Kalimantan Barat.

**LEVELS OF SATISFACTION OF NATIONAL HEALTH SYSTEM-  
REGISTERED PATIENTS TOWARDS HEALTH CARE IN PUSKESMAS  
KOM YOS SUDARSO PONTIANAK IN 2015**

*Anis Komala<sup>1</sup>, Multi Juto Bhatarendro<sup>2</sup>, Ita Armyanti<sup>3</sup>*

**Abstract**

**Background.** In NHS-based health services, public health centers (Puskesmas) is the forefront of primary health services before patients are referred to secondary health service providers like hospitals. **Objective.** This research was aimed to investigate the levels of satisfaction of patients registered in NHS towards health services in Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak in 2015. **Methods.** This research was a descriptive observation with a cross-sectional approach. The respondents were 99 patients who have Puskesmas Kom Yos Sudarso as their primary health service providers in NHS database. **Results.** Out of 99 respondents, 85 of them (84,8%) were satisfied (satisfaction score > 75%) and 15 of them (15,2%) were mildly satisfied (satisfaction score 45-75%). **Conclusion.** Levels of satisfaction of Puskesmas Kom Yos Sudarso's NHS-registered patients in 2015 were categorized as 'satisfied', with average satisfaction score of 85,80%.

**Keywords.** Public health centers, health services, NHS

- 
- 1) Medical Study Programme, Faculty of Medicine, Tanjungpura University, Pontianak, West Kalimantan. Email: [aniskomala94@gmail.com](mailto:aniskomala94@gmail.com)
  - 2) Pontianak Environment Agency, West Kalimantan.
  - 3) Department of Pharmacology, Faculty of Medicine, Tanjungpura University, Pontianak, West Kalimantan.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Pemerintah telah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Salah satu program yang diselenggarakan adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dijalankan oleh Badan Pelaksana Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.<sup>1</sup>

Menurut hasil rilis situs resmi BPJS per-tanggal 20 Februari tahun 2015, terdapat 138.136.660 jiwa yang sudah menjadi peserta BPJS dengan penggunaan fasilitas terbanyak terdapat pada Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) dengan jumlah 9799 puskesmas per-tanggal 1 Februari tahun 2015. Hal ini menyebabkan puskesmas menempati urutan teratas sebagai fasilitas kesehatan yang melayani pasien BPJS.<sup>2</sup> Puskesmas dalam alur pelayanan kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat primer sebelum pasien mendapatkan rujukan pelayanan kesehatan ke Rumah Sakit sebagai layanan kesehatan sekunder dari pola pelayanan kesehatan berbasis BPJS.<sup>3</sup>

Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) di Kota Pontianak yang memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama berjumlah 25 UPK yang hampir kesemuanya memberikan pelayanan berbasis BPJS Kesehatan, termasuk UPK Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak. Pada tahun 2014, Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak terpilih menjadi FKTP terbaik yang bermitra dengan BPJS Kesehatan dalam kegiatan Jambore Pelayanan Primer Tingkat Divisi Regional IV (Jakarta, Banten, Kalimantan Barat). Jumlah rata-rata kunjungan pasien BPJS Kesehatan di puskesmas ini tiap bulannya pada tahun 2014 adalah sebanyak 846 pasien. Penghargaan FKTP terbaik oleh BPJS Kesehatan ini merupakan apresiasi dari Pemerintah terhadap kinerja puskesmas yang menjalankan program yang bermitra dengan BPJS Kesehatan dan belum ada penelitian yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan

pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan untuk meneliti tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak tahun 2015.

Responden dalam penelitian ini adalah peserta BPJS Kesehatan Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak yang memenuhi kriteria inklusi dan lolos dari kriteria eksklusi. Responden dipilih dengan cara *non-probability sampling*, yaitu *consecutive sampling*, dimana semua sampel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi akan diambil sebagai subjek penelitian sampai jumlah subjek penelitian terpenuhi. Dari hasil penghitungan menggunakan rumus  $N/1+Ne^2$ , dengan N (jumlah populasi) sebanyak 11.039 jiwa, yang merupakan jumlah kapitasi Puskesmas Kom Yos Sudarso tahun 2015, serta e (tingkat kesalahan) sebesar 10%, didapatkan jumlah responden sebanyak 99 orang.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari data primer berupa hasil pengisian kuesioner oleh peserta BPJS Kesehatan yang berobat di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak dengan instrumen kuesioner yang terdiri dari 20 pertanyaan. Kuesioner yang digunakan sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Perumnas I Pontianak.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden Penelitian**

Responden penelitian pada penelitian ini berjumlah 99 orang dimana sebanyak 63 responden (63,6%) berjenis kelamin perempuan, dan sebanyak 36 responden (36,4%) berjenis kelamin perempuan.

Responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 9 orang (9,1%), responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 15 orang (15,2%), responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 14 orang (14,1%), responden yang berusia 46-55 tahun sebanyak 20 orang (20,2%), responden yang berusia 56-65 tahun sebanyak 25 orang (25,3%), dan responden yang berusia >65 tahun sebanyak 16 orang (16,2%).

Responden yang tidak sekolah adalah sebanyak 2 orang (2%), responden lulusan SD/Sederajat sebanyak 16 orang (16,2%), responden lulusan SLTP/Sederajat sebanyak 21 orang (21,2%), responden lulusan SLTA/Sederajat sebanyak 32 orang (32,3%), dan responden lulusan Perguruan Tinggi/Akademi sebanyak 28 orang (28,3%).

Responden pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang (4%), responden tidak bekerja/ibu rumah tangga sebanyak 41 orang (41,4%), responden pegawai negeri sipil sebanyak 14 orang (14,1%), responden BUMN/swasta sebanyak 20 responden (20,2%), dan responden pensiunan/purnawirawan sebanyak 20 orang (20,2%).

### **Tingkat Kepuasan Responden**

Tabel 1 Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	84	84,8
Cukup Puas	15	15,2
Kurang Puas	0	0
Total	99	100%

Data Tabel 1 menunjukkan 84 responden (84,8%) menyatakan Puas (skor >75%), 15 responden (15,2%) menyatakan Cukup Puas (skor 45-75%), dan tidak ada responden yang menyatakan Kurang Puas (skor <45%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak.



Tabel 2 Rata-rata Tingkat Kepuasan Responden

Dimensi kualitas pelayanan	Skor Rata-rata (%)	Tingkat Kepuasan
<i>Tangible</i>	78,53	Puas
<i>Responsiveness</i>	78,87	Puas
<i>Reliability</i>	94,86	Puas
<i>Assurance</i>	84,76	Puas
<i>Emphaty</i>	92,00	Puas
Rata-rata Tingkat Kepuasan	85,80	Puas

Data Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan responden masuk kedalam kategori Puas (skor 85,80%). Pada dimensi *Tangible* didapatkan skor rata-rata 78,53% (Puas), pada dimensi *Responsiveness* didapatkan skor rata-rata 78,87% (Puas), pada dimensi *Reliability* didapatkan skor rata-rata 94,86% (Puas), pada dimensi *Assurance* didapatkan skor rata-rata 84,76% (Puas), dan pada dimensi *Emphaty* didapatkan skor rata-rata 92,00% (Puas).

Dimensi *tangible* merupakan bentuk pelayanan yang tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Penilaian dimensi ini meliputi kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penataan ekterior dan interior ruangan, serta kerapian dan kebersihan penampilan petugas.<sup>5,6,7</sup>

Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan yang naik dari waktu ke waktu. Pengalaman pelanggan dalam mendapatkan pelayanan dimasa lalu akan mengubah harapan pelanggan. Pelanggan akan tidak puas apabila waktunya terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan lain untuk memperoleh sumber ekonomi. Penilaian dimensi ini meliputi kemampuan dokter dan perawat untuk cepat

tanggap menyelesaikan keluhan pasien, petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti dan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan.<sup>5,7</sup>

Dimensi *reability* merupakan dimensi yang mengukur kehandalan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Ada dua aspek dari dimensi ini, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, serta seberapa jauh pemberi pelayanan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak ada kesalahan. Penilaian dimensi ini meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, dan jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (*visit/kunjungan dokter atau perawat, serta istirahat*).<sup>5,6,7</sup>

Dimensi *assurance* adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan pemberi pelayanan dalam menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan terhadap pelanggan, terdapat beberapa aspek dari dimensi jaminan, antara lain keramahan, kompetensi, reputasi, dan *security*. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur dan sebagai program kepuasan yang paling murah. Keramahan adalah bagian dari talenta. Pengembangan sikap ramah sangat dipengaruhi oleh keteladanan dari pimpinan. Kompetensi yaitu yang bersifat sehat atau kondusif dimana sangat penting memberikan *training* kepada para karyawan mengenai pengetahuan produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan. Reputasi adalah keyakinan pelanggan terhadap suatu pelayanan akan dipengaruhi oleh reputasi dari perusahaan tersebut. *Security* yaitu pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Penilaian dimensi ini meliputi pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan *diagnosis* penyakit, keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.<sup>5,7</sup>

Dimensi *empathy* sebagai suatu dimensi kualitas pelayanan secara umum dipersepsikan kurang penting dibandingkan dimensi yang lain. Tapi bagi kelompok yang mapan, dimensi ini menjadi dimensi yang paling penting. Penilaian dimensi ini meliputi perhatian secara khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, dan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lainnya.<sup>5,6,7</sup>

Petugas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan layanan kepada pasien sebagai konsumen/ pelanggan. Keramahan dan kesabaran petugas dalam menghadapi pasien memberikan kontribusi bagi kesembuhan pasien serta tanggapan positif petugas terhadap keluhan pasien menunjukkan adanya perhatian/empati petugas terhadap ketidakpuasan pasien. Kondisi ini searah dengan hasil penelitian Anas (2008) yang menyatakan bahwa ketanggapan petugas merupakan hakekat dasar mutu layanan kesehatan dalam memenuhi mutu dan tuntutan para pemakai jasa layanan kesehatan yang apabila dipenuhi dapat menimbulkan rasa puas terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan, sehingga meskipun hasil akhir (*outcome*) layanan kurang sesuai dengan harapan pasien, maka pasien masih dapat memahami dan tetap dapat merasakan kepuasan karena dilayani dengan sikap dan perilaku yang menghargai perasaan dan martabat pasien. Lebih dari itu, kepuasan konsumen terhadap layanan kesehatan berakibat pada penurunan jumlah kunjungan pasien, karena tingkat kepuasan pasien yang rendah mengakibatkan pasien tidak akan menggunakan jasa layanan kesehatan yang disediakan.<sup>8,9</sup>

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina (2011) yang menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan kesehatan (*tangibility, realibility, responsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty*. Menurut Immas (2012), variabel yang paling

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah dimensi *tangible* dan *emphaty*. Sedangkan Menurut Ramez (2012) dimensi *assurance* dan *emphaty* adalah dimensi yang paling penting dalam lingkungan perawatan kesehatan, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan dimensi yang penting saat pasien pertama kali datang di lingkungan perawatan rumah sakit.<sup>10,11,12</sup>

Sudian (2012) menyatakan bahwa keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Oleh karena itu, manajemen suatu pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan. Seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya untuk memilih sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, menyebabkan munculnya persaingan yang ketat. Mukti (2013) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan. Dalam penelitiannya, terdapat pengaruh kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.<sup>13,14</sup>

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Didapatkan sebanyak 84 pasien (84,8%) yang menyatakan Puas, dan 15 pasien (15,2%) menyatakan Cukup Puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien secara umum adalah 85,80% yang dapat dikategorikan Puas.

2. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *Tangible* adalah 78,53% yang dapat dikategorikan Puas.
3. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *Responsiveness* adalah 78,87% yang dapat dikategorikan Puas.
4. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *Reliability* adalah 94,86% yang dapat dikategorikan Puas.
5. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *Assurance* adalah 84,76% yang dapat dikategorikan Puas.
6. Skor rata-rata tingkat kepuasan pasien dilihat dari dimensi *Emphaty* adalah 92,00% yang dapat dikategorikan Puas.

## **SARAN**

1. Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak sebagai salah satu representatif pemberi pelayanan berbasis BPJS Kesehatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Kesehatan agar dapat membuat program Jaminan Kesehatan Nasional ini berhasil dan semakin banyak masyarakat Kota Pontianak yang mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS Kesehatan.
2. Penelitian serupa selanjutnya diharapkan dapat menambah karakteristik responden seperti jenis kepesertaan BPJS Kesehatan (PBI, atau Non-PBI); kelas pelayanan BPJS Kesehatan yang didapatkan (kelas 1, kelas 2, atau kelas 3); serta cara pendaftaran kepesertaan BPJS (mendaftar secara mandiri, didaftarkan oleh perusahaan, atau sudah menjadi peserta jaminan sosial nasional sebelumnya).
3. Perlu diadakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas kesehatan peserta BPJS Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak yang sejalan dengan penelitian ini, sehingga dapat menggambarkan keseluruhan pelayanan puskesmas terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Kom Yos Sudarso Pontianak.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2004 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
3. Badan Pelaksana Jaminan Sosial. BPJS Kesehatan Online. [bpjs-kesehatan.go.id](http://bpjs-kesehatan.go.id)
4. Fandy Tjiptono. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
5. Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie A and Malholtra, A. SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality. Journal of Service Research.Vol: 7, No.X. 2005.
6. Fandy Tjiptono dan G. Chandra. Prinsip-Prinsip Total *Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
7. Kahar Muzakar. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JAMKESDA di RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2010. Bukittinggi. hal.22-25.
8. Anas A, Abdullah A.Z. Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik gigi dan Mulut RSUP Dr Wahidin Sudirohusodo Makasar. Dentofasial Vol 7 No. 2. Oktober, 2008, hal 99-106.
9. Hafizurrachman. Kepuasan Pasien dan Kunjungan Ke Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional. 2009. KESMAS, Vol 4 No 1. Agustus. 10-17.
10. Martina. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara (Tesis). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara, 2011.
11. Immas, H. A., Saryadi, & Dewi, R. S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang (Skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2012.

12. Ramez, W. S. Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. 2012. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 18. hal. 131-141.
13. Sudian, T. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara (Skripsi). Stikes U'Budiyah Aceh, 2011.
14. Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. 2013. Jurnal AKK Volume 2 No.3, hal. 35-41.